



Refinería de Cartagena S.A.S.

Entidad: Refinería de Cartagena S.A.S. - REFCAR
Periodo de seguimiento: Tercer seguimiento 2019
Fecha de emisión del seguimiento: 15 de enero de 2020
Preparado: Gerencia de Control Interno y Cumplimiento

Las acciones objeto de seguimiento fueron tomadas del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de 2019 y de los compromisos adquiridos por la Administración en la auditoría efectuada con corte a 31 de agosto de 2019. El avance sobre cada componente se califica de acuerdo con los criterios incluidos en el documento *Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Versión 2)* del 2015, emitido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica:

0% al 59%	Bajo
60% al 79%	Medio
80% al 100%	Alto

El formato de seguimiento al avance del Plan Anticorrupción contiene los siguientes atributos:

Componente y Subcomponente: Se refiere a cada uno de los capítulos integrantes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019.

Actividades programadas: Corresponde al detalle y número de actividades programadas.

Actividades cumplidas: Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período.

% de avance: Corresponde al porcentaje establecido de las actividades cumplidas sobre el las actividades programadas.

Resumen ejecutivo del avance al Plan:

A continuación, se muestra el avance al Plan Anticorrupción en términos porcentuales, de acuerdo con los últimos seguimientos efectuados:

Resumen por Componente	dic-18	abr-19	ago-19	dic-19
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	98%	99%	99%	89%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	89%	99%	100%	99%
RENDICIÓN DE CUENTAS	87%	71%	83%	99%
MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	99%	99%	100%	99%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	88%	93%	79%	89%
INICIATIVAS ADICIONALES	100%	100%	100%	100%

Resultados detallados del avance:

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Existencia del mapa de riesgos de corrupción.	SI	1	Durante 2019, la compañía actualizó el mapa de riesgos de corrupción.	1	100%
	Consulta y Divulgación	Publicación en la página de la matriz de riesgos de corrupción	SI	1	Se evidenció publicación de la versión de la matriz de riesgos de corrupción; sin embargo, no corresponde a la última versión actualizada en junio de 2019.	0,6	60%
	Socialización interna controles de cumplimiento	Socialización con los dueños de proceso de los controles de cumplimiento	SI	1	Se evidenció que las matrices de riesgos y controles de los procesos con impacto en cumplimiento /corrupción, se encuentran publicadas en la intranet de la compañía y fueron actualizadas por los dueños de proceso bajo el acompañamiento de la Gerencia de control interno y cumplimiento.	1	100%
	Seguimiento	Los controles operan en forma oportuna y efectiva y sus causas y riesgos están alineadas	SI	1	El último reporte de resultados sobre pruebas de efectividad operativa de los controles de cumplimiento, con corte al 31 de octubre de 2019, arrojó el siguiente resultado: De un total de 110 controles de cumplimiento, 4 controles fueron inefectivos (Responsabilidad Social empresarial 2 y Tecnología 2) (96% efectividad) y 1 control presentó oportunidad de mejora (Tesorería). La Gerencia de Control Interno y cumplimiento validó los planes de acción formulados por los dueños de proceso, en los cuales se adoptan las recomendaciones.	0,96	96%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Análisis de Procesos y Trámites de Reficar	Funcionamiento de SIPROE para el trámite de registro de proveedores	SI	2	De acuerdo con el numeral 5.2.1, del componente 2 "Análisis procesos y trámites Refinería de Cartagena" del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano año 2019, el trámite de registro de proveedores, se realiza en SIPROE, en virtud del contrato de operación y mantenimiento suscrito con Ecopetrol, se validó el funcionamiento del link: https://siproe.ecopetrol.com.co/slc_selfreg	1,99	99%
		Trámite registro PQRS presentados y su respectiva gestión y seguimiento. www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano-0 (http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas)	SI		De acuerdo con el numeral 5.2.2, del componente 2 "Análisis procesos y trámites Refinería de Cartagena" del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Año 2019, la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) se realiza a través de la página web: http://ecopetrol.force.com/IngresoQuejas o en el link https://www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano-0 Se validó para el tercer cuatrimestre de 2019, el funcionamiento de los canales dispuestos y la oportuna atención y gestión a las PQRS presentadas. El 99% de los casos fueron atendidos en forma oportuna.		
RENDICIÓN DE CUENTAS	Información de calidad y lenguaje comprensible	Elaboración y Publicación Informe de gestión	SI	3	Se validó la presentación del Informe anual de gestión ante la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva, así mismo dicho informe se encuentra publicado en la página web. De igual manera, el Reporte de Sostenibilidad, se encuentra publicado. Se evidenció socialización del reporte de sostenibilidad para los grupos de interés comunidades, colaboradores y contratistas	3	100%
		Informe cuatrimestral de atención al ciudadano	SI		Se encuentra publicado el informe correspondiente al III cuatrimestre de 2019.		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		Actualización página web	SI		En la sección sala de prensa: boletines y comunicados y noticias de la página web, se encuentra publicada información actualizada sobre resultados, desempeño operacional de la sociedad y asuntos de relevancia para los grupos de interés.		
	Dialogo de Doble Vía con la ciudadanía y sus Organizaciones	Jornadas Informativas con Comunidades	SI	4	Se realizaron jornadas informativas con las comunidades durante el tercer cuatrimestre 2019	3,93	98%
		Divulgación mecanismos de atención al ciudadano	SI		Durante 2019, la Dirección de comunicaciones continúa realizando campañas de divulgación de los mecanismos de atención al ciudadano en los boletines informativos y comunicaciones periódicas. En el informe de gestión anual se publican las estadísticas relacionadas con la recepción y gestión de denuncias éticas.		
		Atención oportuna derechos de petición	SI		Se validó la atención oportuna de los derechos de petición presentados en el cuatrimestre. El 93% de los derechos de petición se atendieron dentro de los términos de ley, 6 casos se respondieron un día después de su vencimiento. La estadística sobre casos recibidos vía derechos de petición es incluida en el informe cuatrimestral de atención al ciudadano.		
		Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	SI		Se elaboró el reporte de sostenibilidad 2018 bajo los estándares internacionales del Global Reporting Initiative- GRI, el cual se encuentra publicado, se evidenció socialización de este informe a los grupos de interés Comunidades, Colaboradores y Contratistas.		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
MECANISMO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Eficiencia de los mecanismos de atención a PQRS - Tiempos de respuesta a PQRS de acuerdo con el Art. 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	SI	2	La Gestión y oportunidad de las PQRS fue validada para el tercer cuatrimestre de 2019. Se cumplió en forma oportuna la atención del 99% de los casos recibidos.	1,99	99%
		Informe cuatrimestral de resultados a Presidencia en relación con los mecanismos de atención al ciudadano	SI		Se evidenció presentación del Informe de atención al ciudadano a la Presidencia de la compañía.		
	Fortalecimiento de los canales de atención	Funcionalidad de canales de atención para la recepción de PQRS indicados en el numeral 7.3.2	SI	2	Se efectuaron pruebas en línea a fin de validar que cada uno de los canales indicados por Reficar para la recepción de PQRS estuviera activo. • Línea telefónica gratuita nacional: 018000-952-021 • Línea telefónica local Cartagena: 670-09-69 • Línea telefónica local Bogotá: 742-52-52 • Correo: atencionalciudadano@reficar.com.co • Link Pagina Web Reficar: "Atención al ciudadano-0" • Radicación de correspondencia: En las direcciones especificadas en el numeral 6.2.7.3 del Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2019	2	100%
		Funcionalidad de los siguientes canales de atención para la denuncia y consulta sobre dilemas éticos, indicados en el numeral 7.3.2 • Línea telefónica gratuita nacional: 01800-912-10 13. • Línea telefónica local Bogotá: 234-39-00 Ext. 43900. • Pagina Web de Reficar: www.reficar.com.co • Pagina Web Ecopetrol:	SI		Se verificó el funcionamiento de las líneas telefónicas indicadas en el numeral 7.3.2 del Plan anticorrupción 2019. Así mismo, se validó la disponibilidad de los siguientes links de la página web de Reficar, en los cuales se pueden instaurar las PQRS y/o denuncias y consultas sobre dilemas éticos: http://www.reficar.com.co/atencion-al-ciudadano		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/41224/index.html • Correo electrónico: codigoetica@reficar.com.co			https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/41224/index.html		
	Talento humano	Campaña efectuada en el segundo cuatrimestre de 2019 a los funcionarios de Reficar sobre los mecanismos de atención al ciudadano	SI	1	Se validó que el Área de Comunicaciones Internas de la Compañía efectúo durante el tercer cuatrimestre de 2019, campañas de socialización a los funcionarios de Reficar relacionada con los canales de comunicación para atención al ciudadano.	1	100%
	Normativo y procedimental	Reporte de información estadística sobre los casos (PQRS) recibidos en el cuatrimestre incluido en el informe de atención al ciudadano	SI	1	El informe de atención al ciudadano correspondiente al tercer cuatrimestre de 2019 incluye la estadística de casos atendidos en el cuatrimestre.	1	100%
	Relacionamiento con el ciudadano	Verificación de la satisfacción brindada (evaluación de calidad de atención de PQR)	SI	1	El informe de atención al ciudadano correspondiente al III cuatrimestre de 2019, incluye una sección relacionada con la satisfacción de los usuarios para los casos atendidos directamente por Reficar; por parte de Ecopetrol Operador no se había obtenido el resultado del estudio externo realizado por ellos.	1	100%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Transparencia activa	Publicación en la página web de información detallada en el numeral 8.4.1 del Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2019 en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1712 de 2014.	SI	2	Se cumple con la publicación de documentos señalados en el numeral 8.4.1 del Plan anticorrupción y atención al ciudadano.	1,83	91%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
		Avances en el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública nacional".	SI		Al 31 de diciembre de 2019, la compañía avanzó en el cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información. A este corte se cumple con el 83% de los requerimientos que determina la ley 1712.		
	Transparencia pasiva	Atención oportuna a los derechos de petición recibidos e inclusión de la estadística en el informe de atención al ciudadano	SI	1	Se verificó la atención oportuna de los derechos de petición recibidos durante el tercer cuatrimestre de 2019. El 93% se atendió en el plazo establecido legalmente, las estadísticas se incluyen en el informe de atención al ciudadano	0,93	93%
	Instrumentos de Gestión de la Información	Mantener actualizados los instrumentos de apoyo para la gestión de información	SI	1	La compañía cuenta con registro de activos de información por proceso, índice de información clasificada y registrada, esquema de publicación de información y procedimiento de gestión documental. No obstante, algunos de estos cumplen parcialmente con el detalle de información que establece la ley 1712.	0,63	63%
	Criterio diferencial de accesibilidad	Asegurar que las actualizaciones realizadas en la página WEB cumplan con los requisitos de acceso a personas discapacitadas NTC 5854	SI	1	La página web de la compañía actualmente cumple con el Nivel A de la NTC 5854. Se obtuvo certificación del proveedor que suministra el servicio de actualización de la página web, en la cual confirma que los cambios realizados a la página web durante el tercer cuatrimestre de 2019 cumplen con la estructura requerida, en el código HTML para las personas con discapacidad.	1	100%
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Informes de Seguimiento a las PQRS en donde se incluye número de solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes negadas.	SI	1	Se observó en el siguiente Link de la página web de Reficar, el reporte a grupos de interés con el seguimiento a PQRS del tercer cuatrimestre de 2019: https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/02_ControlRendicionCuentas/200106%20Reporte%20AtencionCiudadano%20-%203er%20Cuatrimestre%202019%20VF .	1	100%

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
INICIATIVAS ADICIONALES	Códigos de Ética	Documento Código de Ética	SI	9	Se observó el Documento Código de Ética en la página web de Reficar: (http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/ECOPETROL%20-%20C%C3%B3digo%20de%20Buen%20Gobierno%20Reficar%20V3%2020171124%20-%20impreso.pdf)	9	100%
	Código de Buen Gobierno	Documento Código de Buen Gobierno	SI		Se observó el Documento Código de Buen Gobierno en la página web de Reficar: (http://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/3.2.%20VJ-PO-002%20C%C3%B3digo%20de%20Buen%20Gobierno%20Reficar%20V3%2020171124%20-%20impreso.pdf)		
	Manual de cumplimiento	Documento Manual de cumplimiento	SI		Se observó el Manual cumplimiento en la página web de Reficar: https://www.reficar.com.co/Repositorio/02_GobiernoCorp/00_Biblioteca/03_CodigoEticaBuenGobierno/OC_MN_001_Manual_de_Cumplimiento_V3_2018_11_08.pdf		
	Procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.	Procedimiento para la Gestión de Datos Maestros de Terceros.	SI		Se evidenció en la intranet de la compañía, el procedimiento para Gestión de Datos Maestros de Terceros aprobado y actualizado.		
	Capacitación y sensibilización en temas de ética y cumplimiento	Validar la realización de capacitaciones al personal en temas de ética y cumplimiento	SI		Se evidenció durante el cuatrimestre, la realización de sesiones de capacitación virtual en temas de ética y cumplimiento para el personal de la compañía.		
	Detección, investigación y gestión de la remediación y reporte	Investigación y gestión de casos éticos	SI		La Gerencia de Control Interno y cumplimiento inició la gestión de 4 denuncias éticas recibidas durante el cuatrimestre y cerró 1 de estas; el seguimiento de estos casos es presentado en el Comité de ética y cumplimiento.		

Componente	Subcomponentes	Actividad Programada	Cumple (SI/NO)	Actividades	Observaciones CI	Ejecutado	Avance
	Reporte de conflictos de interés por parte de empleados y directivos de Reficar con periodicidad mínima semestral.	Reporte de conflictos de interés por parte de empleados y directivos de Reficar con periodicidad mínima semestral.	SI		Se verificó el diligenciamiento de los formatos de conflicto de interés, ética y cumplimiento para el tercer trimestre de 2019 por parte de los empleados activos de Reficar. El análisis correspondiente al cuarto trimestre del año se encuentra en curso.		100%
	Declaración de compromiso ético y de cumplimiento por parte de empleados y directivos de Reficar con periodicidad mínima semestral.	Reporte de compromiso ético y de cumplimiento por parte de empleados y directivos de Reficar con periodicidad mínima semestral.	SI		El último reporte de compromiso ético y de cumplimiento fue realizado con corte 31.12.2019. En el tercer cuatrimestre se solicitó el compromiso con la transparencia a los funcionarios de la compañía		
	Informe mensual a la IUAF	Informe mensual a la IUAF	SI		Se evidenció el envío mensual a la IUAF de los Reportes de Operaciones Sospechosas y Transacciones en efectivo durante el tercer cuatrimestre de 2019.		